

# ERASMUS + Erfahrungsbericht

---



## **ZUR PERSON**

Fachbereich:	<b>Wirtschaft</b>
Studienfach:	<b>Betriebswirtschaftslehre</b>
Heimathochschule:	<b>Hochschule Magdeburg-Stendal</b>
Name, Vorname <i>(freiwillige Angabe):</i>	---
Nationalität:	<b>Deutsch</b>
E-Mail <i>(freiwillige Angabe):</i>	---
Praktikumsdauer <i>(von ... bis ...):</i>	<b>15.04.2018-27.07.2018</b>

## **PRAKTIKUMSEINRICHTUNG**

Land:	<b>Spanien</b>
Name der Praktikumsrichtung:	<b>Hotel Club Jandia Princess</b>
Homepage:	<b><a href="https://www.princess-hotels.com/de/hotels/fuerteventura/jandia-princess">https://www.princess-hotels.com/de/hotels/fuerteventura/jandia-princess</a></b>
Adresse:	<b>C/Gran Canaria 11 Urb. Butihondo 35626 Pajara-Fuerteventura</b>
Ansprechpartner:	<b>Felipe Rodrigues Alonso Assistant Manager</b>
Telefon / E-Mail:	<b>rrpp.jandia@princess-hotels.com</b>

## **ERFAHRUNGSBERICHT** (ca. 3 Seiten + ggf. weitere Fotos)

### **1) Praktikumseinrichtung**

*Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.*

Bei der Praktikumsreinrichtung handelt es sich um ein 4 Sterne Hotel im Süden der Insel Fuerteventura. Das Hotel gehört der Princess Hotelkette an und ist räumlich unterteilt in einen Erwachsenenbereich mit 277 Standardzimmern und 10 Suiten und einem Familienbereich mit 192 Standardzimmern und 9 Suiten. Der Arbeitbereich des Praktikums bezieht sich auf die Gästebetreuung. Diese hat ihr Büro im Hauptgebäude des Hotels. In diesem Büro arbeiten Gästebetreuung, Rezeptionsmanagement und der Assistent Manager.

### **2) Praktikumsplatzsuche**

*Auf welchem Weg haben Sie Ihren Praktikumsplatz gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

Diese Praktikumsstelle habe ich mit Hilfe der Vermittlungsagentur Spanish work exchange programm gefunden und wurde über diese Agentur vermittelt. Diese Agentur hilft potenziellen Praktikanten im Gebiet der kanarischen Inseln Praktikumsstellen in allen Bereichen der Hotellerie zu suchen, finden und bis zum Praktikumsvertragsabschluss Unterstützung zu leisten.

### **3) Vorbereitung**

*Wie haben Sie sich auf das Praktikum vorbereitet (sprachlich, interkulturell, fachlich, organisatorisch etc.)? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

Im Vorfeld meines Praktikums fühlte ich mich sprachlich in der Lage durch ein Grundwissen durch Businessenglisch im Studium die Praktikumsstelle anzutreten. Alle weiteren Informationen bekommt man über die Vermittlungagentur mitgeteilt. So bekommt man Informationen wie günstigster und schnellster Transfer zum Hotel, nötige abzuschließende Zusatzversicherungen für den Aufenthalt und einen Überblick für die Umgebung, Wohnungsgegebenheiten und Freizeitmöglichkeiten.

### **4) Unterkunft**

*Wie haben Sie Ihre Unterkunft gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

In der Regel stellt Ihnen die Vermittlungagentur einen Arbeitgeber bzw. Hotels vor, die Ihnen für den Praktikumszeitraum eine ausgestattete Unterkunft zu Verfügung stellt. In meinem Fall befanden sich alle Unterkünfte der Praktikanten im Hauptgebäude des Hotels. Die Apartments wurden von zwei bis vier Personen bewohnt und verfügten über ein Gemeinschaftsbadezimmer. Da die Zubereitung von Speisen in den Apartments nicht möglich war, hatten Praktikanten die Freiheit, die gastronomischen Einrichtungen des Hotels mit zu nutzen. <https://s-w-e-p.com/de/>

### **5) Internationale Studierende (Nicht-EU-Staaten)**

*Welche Vorbereitungen mussten Sie in Bezug auf Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis treffen? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

In Spanien benötigen Praktikanten sowohl eine N.I.E. Steuernummer, als auch eine Sozialversicherungsnummer um eine Arbeitsstelle antreten zu dürfen. Hierzu informiert ebenfalls die Vermittlungagentur und stellt Ihnen den genauen Ablaufplan und auszufüllende Dokumente vor Antritt der Reise zu Verfügung. Um die N.I.E. Nummer beantragen zu können, muss man nach Ankunft in die Hauptstadt der Insel, Puerto del Rosario, fahren um dort bei der Polizei die erforderliche N.I.E. Nummer zu beantragen. Die Beantragung dauert in den meisten Fällen zwei Arbeitstage. Die N.I.E. Nummer muss dann an das Personalbüro übergeben werden, welches die erforderliche Sozialversicherungsnummer beantragen muss. Nach Erhalt beider Nummern darf das Hotel Sie als Praktikant offiziell beschäftigen.

## 6) Praktikum

*Bitte beschreiben Sie die während Ihres Praktikums bearbeiteten Aufgaben und/oder Projekte. Wie erfolgte die Betreuung und Integration? Wie waren die Arbeitsbedingungen? Gab es besonders positive oder auch negative Erfahrungen?*

Nach Erhalt aller Anmeldeformulare stattete das Hotel Sie mit der hoteleigenen Dienstkleidung aus. Einführend hielt der Assistent Manager ein Gespräch was ihm an meiner Arbeit am wichtigsten sei und wie er sich mein Auftreten, Verhalten und Arbeiten im Hotel vorstelle und wünsche. Nach einer kurzen Vorstellung der Büromitarbeiter wurde ich in die Arbeitstätigkeiten der Gästebetreuung eingearbeitet. Hierfür waren sowohl Management Assistent, Teamleiter der Gästebetreuung, Festangestellte und auch erfahrene Praktikanten zuständig. Die Hauptarbeit der Gästebetreuung teilte sich in zwei Arbeitsbereiche. Ein separates Büro diente der Buchung der Restaurants des Hotels für Gäste jeglicher Herkunft und Sprache, der Erstellung von Spezialmenüs nach Wunsch der Gäste, der Auswertungen der Evaluationsbögen der vorherigen Tage und der Digitalisierung und Weiterleitung zum Management und Vorbereitung der Menülisten für die unterschiedlichen Abteilungen von Küchen und Kellnern mit einer durchgehenden Arbeitszeit von 9.00Uhr-17.00Uhr mit einer 30 minütigen Mittagspause. Die zweite Arbeitsaufgabe wird im Backoffice getätigt. Dort beginnt der Arbeitstag mit der Kontrolle von Beschwerden der Vornacht und die Kontaktierung der entsprechenden Gäste um individuell auf die Probleme oder Bitten zu reagieren, die Kontrolle des E-Mail Postfächern und dem Abarbeiten der Inhalte, bzw. Weiterleiten an zuständige Abteilungen des Hotels, die Erfassung aller Beschwerden die am zuvorigen Tag der Rezeption mitgeteilt wurden und dem technischen Service als auch dem Zimmerdienst zum erneuten abchecken als Mail übersendet wurden. Danach kommen über den Arbeitstag verteilte Gäste zur Rezeption auf Einladung um mit der Gästebetreuung Feedbackgespräche zu führen um auf Kritik reagieren zu können und somit eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit zu generieren ohne negatives Feedback erst nach Abreise des Gastes über Onlinebewertungsportale zu erfahren. Ebenfalls ist die Gästebetreuung bemüht, jeden Gast nicht nur persönlich per Einladung zum Einzelgespräch, sondern auch telefonisch zu erreichen, um den Gast nach Wohlbefinden und Zufriedenheit zu befragen und wenn nötig, Hilfestellung zu geben. Zum Abschluss des Tages wird eine E-Mail an alle Abteilungsleiter und das Management verfasst, die zusammenfassend einen Überblick über Beschwerden der Gäste gibt und die einzelnen Abteilung spezifisch über selbstbetreffende Dinge informiert um diese zu prüfen oder zu verändern. Nach Ablauf dieser festen Muster kommen jedoch individuelle Aufgaben, je nach Aufforderung oder Zeitaufwand, hinzu wie die Betreuung von erkrankten Gästen und die Erstellung von Protokollen und Arztkontaktierung, die Digitalisierung von Feedbackbögen von Gästen zum Gesamtaufenthalt im Hotel für monatliche Archivierungen, das Beantworten von von Onlinefeedbacks und z.B. Erstellen von E-mails für das Management nach Aufforderung. Der Arbeitstag im Backoffice teile sich in zwei vier Stunden Schichten von 9.00-13Uhr und von 17-21 Uhr.

Ich arbeitete in meiner Praktikumszeit ein Drittel im Reservierungsbüro, da eine Festangestellte das Unternehmen verlassen musste und diese Stelle unbesetzt blieb. Die letzten zwei Drittel meines Praktikums arbeitete ich fest im Backoffice und war hauptsächlich für Feedbackgespräche zuständig als auch für das Anlernen vier neuer Praktikanten.

## 7) Erworbene Qualifikationen

*Welche Qualifikationen und Fähigkeiten haben Sie während des Praktikums erworben bzw. verbessert?*

Das Praktikum im Hotel Club Jandia Princess hat mich in mehreren Hinsichten gefördert. Ich konnte individuell und frei Arbeiten mit einer sehr starken Vertrauensbasis des Managements. Gespräche mit unterschiedlichsten Kulturen auf englisch und deutsch zu führen auf eine möglich professionelle und zuvorkommende Art gehört ebenfalls zu einem großen Lerneffekt, da man gezwungen ist, bei Kritiken aufmerksam, zugänglich und kompetent zu bleiben, aber auch möglichst schnell eine Antwort und Lösung für den Gast bieten muss. Ich durfte viele Entscheidungen mit treffen, Lösungen vorschlagen und hatte eine sehr junges Arbeitsumfeld um mich herum, was ich sehr geschätzt habe.

## 8) Sonstiges

*Gibt es noch etwas, das Sie anderen Studierenden mitteilen möchten?*

Ein Praktikum in der Hotellerie bringt nicht nur eine Bandbreite von Kulturen und Sprachen mit sich, sondern bietet dir als Praktikant eine hohe Variation an besonderen Situationen mit denen du zuvor nie konfrontiert wurdest, die dir aber dabei helfen, immer wieder neue Denk- und Lösungsansätze zu entwickeln und dich selbst zu fordern.

## 9) Fazit

*Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?*

Ein Auslandspraktikum ist für jeden Studenten eine enorme Bereicherung zur Persönlichkeitsentwicklung, da es jeden zwingt, aus seinem Alltag heraus zu gehen und sich um viele organisatorische Dinge, kulturelle Unterschiede, fremdes soziales Umfeld und neue Arbeitsweisen einzulassen, Erfahrungen zu sammeln und diese vielleicht, im positivsten Fall, im weiteren Berufsleben einzubringen, oder auch bewusst zu vermeiden, seien Sie negativ. Man sollte dankbar sein, diese Erfahrung einmal machen zu dürfen.

Bitte senden Sie diesen Bericht per E-Mail an [julia.schubert@ovgu.de](mailto:julia.schubert@ovgu.de)!  
Mögliche Dateiformate: [.doc], [.docx], [.rtf], [.odt].